

KINERJA ADMINISTRASI PEMERINTAHAN DI BIDANG PERIZINAN

Ratminto

ABSTRACT

In the Indonesian context, the term "public service" is generally related to those which in the international literature are referred to as licencing and regulating. There is a current change, however, to reconceptualise public service deliveries so as to meet with the clients' demands. In this case study of the creation of one-stop service system in the district of Sleman, respondents say that they are quite satisfied with the new system. Surprisingly, most of them say that public services are still time-consuming. It is recommended that public officials should have a better understanding on the principles of public service in order to be able to create a more efficient systems and procedures.

Keywords: public service, efficiency, systems and procedures

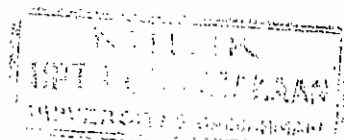
PENGANTAR

Seiring dengan diberlakukannya otonomi daerah dan era perdagangan bebas, peranan administrasi pemerintahan dan perizinan perkotaan menjadi sangat penting. Keberhasilan pelaksanaan otonomi daerah sangat ditentukan oleh kinerja administrasi pemerintahan dan perizinan, karena masyarakat akan menilai baik buruknya otonomi daerah berdasarkan baik atau buruknya administrasi pemerintahan dan perizinan. Sementara itu era perdangan bebas dan globalisasi juga menuntut tingkat kinerja administrasi pemerintahan dan perizinan yang tinggi, karena administrasi pemerintahan dan perizinan akan

sangat mempengaruhi tingkat daya saing daerah dan juga produk-produk daerah, yang pada gilirannya akan sangat menentukan kinerja keuangan daerah atau negara.

Beberapa studi menunjukkan bahwa akar permasalahan administrasi pemerintahan dan perizinan perkotaan adalah prosedur yang berbelit-belit dan tidak transparan, sehingga konsep birokrasi lebih dikenal dan diartikan sebagai sesuatu yang menyusahkan karena berbelit-belit, tidak efisien dan korup.

Oleh karena itu prosedur administrasi pemerintahan dan perizinan perkotaan adalah merupakan salah satu hal yang harus segera dikelola secara lebih baik demi untuk meningkatkan keberhasilan



pelaksanaan otonomi daerah dan memenangkan persaingan di era globalisasi ini. Hal itulah yang melatarbelakangi lahirnya tulisan ini.

KONSEPSI ADMINISTRASI PEMERINTAHAN DAN PERIZINAN KOTA

Di Indonesia, konsepsi pelayanan administrasi pemerintahan seringkali dipergunakan secara bersama-sama atau dipakai sebagai sinonim dari konsepsi pelayanan perizinan dan pelayanan umum. Ketiga istilah tersebut dipakai sebagai terjemahan dari *Public service*. Hal ini dapat dilihat dalam dokumen-dokumen pemerintah sebagaimana dipakai oleh Kantor Menteri Negara Pemberdayaan Administrasi Negara.

Di dalam tulisan ini, administrasi pemerintahan memang disejajarkan, dipakai secara silih berganti dan dipergunakan sebagai sinonim dari pelayanan perizinan, yang merupakan terjemahan dari *administrative service*. Sedangkan pelayanan umum, menurut penulis lebih sesuai jika dipakai untuk menerjemahkan konsep *public service*. Istilah pelayanan umum ini dapat disejajarkan atau dipadankan dengan istilah pelayanan publik.

Keputusan MENPAN Nomor 81/1993 mendefinisikan pelayanan umum sebagai:

Segala bentuk pelayanan yang dilaksanakan oleh Instansi Pemerintah di Pusat, di Daerah, dan di lingkungan

Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah dalam bentuk barang dan atau jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan (Kantor MENPAN, 1993: 4).

Mengikuti definisi tersebut di atas, pelayanan administrasi pemerintahan atau pelayanan perizinan dapat didefinisikan sebagai Segala bentuk jasa pelayanan yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh Instansi Pemerintah di Pusat, di Daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan, yang bentuk produk pelayanannya adalah izin atau warkat.

Pelayanan administrasi pemerintahan atau perizinan tersebut mungkin dilakukan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat, misalnya upaya Kantor Pertanahan untuk memberikan jaminan kepastian hukum atas kepemilikan tanah dengan menerbitkan akta tanah. Pelayanan administrasi pemerintahan atau pelayanan perizinan juga mungkin diselenggarakan sebagai pelaksanaan peraturan perundang-undangan. Misalnya karena adanya ketentuan peraturan perundangan bahwa setiap pengendara harus memiliki Surat Ijin Mengemudi, maka diselenggarakan pelayanan pengadaan SIM.

EVALUASI UPTPSA SLEMAN

1. Potret Kinerja UPTPSA

Dalam tulisan ini kinerja UPTPSA (Unit Pelayanan Terpadu Perijinan Satu Atap) akan dikaji dari aspek: (a) penilaian masyarakat terhadap kemampuan aparat; (b) penilaian masyarakat terhadap waktu penyelesaian pelayanan perizinan; dan (c) kepuasan masyarakat pengguna jasa.

Dalam kaitannya dengan penilaian masyarakat terhadap kemampuan aparat, 74 responden diantara 150 orang yang ditanya (49,33%). Sedangkan yang menjawab baik hanya 25,33%, dan yang menyatakan sangat baik hanya 13,33%. Data yang lebih terperinci dapat dilihat dalam tabel 1 di bawah ini.

perizinan diperoleh data sebagai berikut: 20 responden penelitian atau 13,33% memberikan tanggapan "sangat baik" 38 responden atau 25,33% memberi pernyataan "baik", 74 responden penelitian atau 49,33% memberikan penilaian "cukup". 18 responden penelitian atau 12% memberikan penilaian "kurang baik" dan tidak ada yang menjawab "tidak bisa". Hal ini mengindikasikan bahwa sebagaimana besar masyarakat pengguna jasa pelayanan UPTPSA beranggapan bahwa kemampuan petugas UPTPSA dalam memberikan pelayanan masih rendah.

Sementara itu terkait dengan waktu penyelesaian pelayanan di UPTPSA, data yang ada menunjukkan bahwa sebagian besar responden,

Tabel 1
PENILAIAN RESPONDEN
TERHADAP KEMAMPUAN APARAT

Tanggapan	Jumlah	Prosentase
Sangat baik	20	13,33%
Baik	38	25,33%
Cukup	74	49,33%
Kurang	18	12%
Jelek	0	0%
Jumlah	150	100%

Sumber: Data Lukito untuk penyusunan skripsi FISIPOL UMY

Dari tabel 1 dapat diketahui bahwa diantara 150 responden penelitian yang dimintakan tanggapannya terhadap kemampuan aparat dalam memberikan pelayanan

tepatnya 65 orang atau 43,33% menyatakan bahwa pelayanan UPTPSA lambat. Sementara yang menyatakan bahwa pelayanan cepat ada 32%, dan yang berpendapat bahwa

pelayanan sangat cepat hanya ada 12%. Data selengkapnya dapat dilihat di tabel 2 di bawah ini.

demikian UPTPSA hanya bertindak sebagai broker atau loket penerimaan dan pengambilan saja. Prosedur ini

Tabel 2
PENILAIAN RESPONDEN TERHADAP
WAKTU PENYELESAIAN PEKERJAAN

Tanggapan	Jumlah	Prosentase
Cepat	48	32%
lambat	65	43,33%
Sangat lambat	19	12,67%
Jumlah	150	100%

Sumber: Data Lukito untuk penyusunan skripsi FISIPOL UMY

Berdasarkan data dalam tabel 2 tersebut di atas dapat disimpulkan bahwa petugas atau Kantor UPTPSA Sleman belum dapat memberikan pelayanan perizinan secara cepat. Apabila dikaitkan dengan data yang tersaji di tabel 1, dapat disimpulkan bahwa lambannya pelayanan perizinan terjadi antara lain karena kemampuan petugas UPTPSA juga masih rendah.

Apabila dikaitkan dengan prosedur pelayanan sebagaimana telah diuraikan di sub bab terdahulu, dapat diduga bahwa lambannya pelayanan juga terjadi karena prosedur pelayanan yang terlalu panjang. Panjangnya prosedur pelayanan terjadi karena UPTPSA masih belum dapat menyelesaikan penerbitan izin secara mandiri. Proses penerbitan izin dilakukan di dinas pengolah. Dengan

akan kelihatan semakin panjang apabila proses sebelum sampai ke UPTPSA juga dihitung, seperti misalnya ke RT, RW, Dusun, Kelurahan, dan Kecamatan. Dengan demikian jelas bahwa UPTPSA ini masih sangat jauh dari konsep *one stop shop*.

Aspek penilaian kinerja UPTPSA yang ketiga akan dilihat dari tingkat kepuasan responden terhadap pelayanan perizinan UPTPSA. Data tentang kepuasan masyarakat pengguna jasa dapat dilihat di dalam tabel 3 di bawah ini.

Dari tabel 3 dapat diketahui bahwa diantara 150 responden penelitian yang diminta tanggapannya terhadap kinerja pelayanan Kantor UPTPSA Kabupaten Sleman diperoleh data sebagai berikut: 26

responden atau 17,33% memberi tanggapan "sangat puas", 49 responden penelitian atau 32,67 memberi pernyataan "puas", 60 responden penelitian atau 40% memberi penilaian "cukup puas", sedangkan yang memberi tanggapan "kurang puas" berjumlah 15 responden atau 10%, dan tidak terdapat responden penelitian yang menyatakan "tidak puas".

masyarakat pengguna jasa pelayanan perizinan UPTPSA.

2. Beberapa Hal Yang Perlu Digarisbawahi

Berdasarkan analisis terhadap data-data yang ada, dapat dirumuskan hal-hal penting yang terkait dengan UPTPSA, yaitu:

Tabel 3
TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA
JASA PELAYANAN PERIZINAN UPTPSA

Tanggapan	Jumlah	Prosentase
Sangat puas	26	17,33%
Puas	49	32,67%
Cukup puas	60	40%
Kurang puas	15	10%
Tidak puas	0	0%
Jumlah	150	100%

Sumber: Data Lukito untuk penyusunan skripsi FISIPOL UMY

Data-data tersebut di atas menunjukkan bahwa sebagian besar responden, menyatakan bahwa mereka cukup puas dengan pelayanan UPTPSA. Hal ini berarti bahwa hampir setengah dari responden yang diteliti tingkat kepuasannya terhadap pelayanan UPTPSA rendah. Rendahnya tingkat kepuasan ini kemungkinan besar terjadi karena rendahnya kemampuan aparat dan panjangnya prosedur pelayanan sehingga mengakibatkan pelayanan perizinan berjalan lambat, dan akhirnya memicu ketidakpuasan

- a. Tingkat pendidikan 150 responden yang memanfaatkan jasa pelayanan perizinan UPTPSA adalah sebagai berikut: 41,33 % berpendidikan sarjana; 18 % responden berpendidikan Diploma atau sarjana muda; 27,33% responden berpendidikan SMU/ sederajat, 4% siasanya menyelesaikan pendidikan SD. Sedangkan usianya adalah: 45,33 responden berusia antara 41 - 50 tahun; 14,67% responden berusia antara 21 - 30 tahun, 24% responden berusia antara 31 - 40

tahun; 6% responden berusia antara 11 - 20 tahun dan 10,56% responden berusia 51 tahun ke atas. Sementara itu jenis pekerjaan mereka: 10% responden mempunyai pekerjaan sebagai pegawai ABRI; 36% responden mempunyai pekerjaan sebagai wiraswasta/tani; 20,67% responden mempunyai pekerjaan sebagai pelajar/mahasiswa, dan sisanya 1,3 % responden bekerja sebagai ibu rumah tangga.

- b. Prosedur pelayanan UPTPSA masih sangat panjang karena UPTPSA hanya berperan sebagai loket penerimaan dan loket pengambilan, sementara proses pemberian izin tetap dilakukan di dinas pengolah. Sementara itu persyaratan pelayanan perizinan tetap memerlukan pengantar dari RT, RW, Dusun, Kalurahan dan Kecamatan.
- c. Sebagaimana besar responden menyatakan bahwa kemampuan aparat dalam memberikan pelayanan perizinan masih rendah
- d. Sebagian besar responden memiliki persepsi bahwa pelayanan perizinan UPTPSA berjalan secara lambat.
- e. Ada indikasi kuat bahwa lambatnya pelayanan perizinan UPTPSA terjadi karena rendahnya kemampuan aparat dan panjangnya prosedur pelayanan. Kesemuanya itu pada akhirnya menyebabkan tingkat kepuasan masyarakat pengguna jasa pelayanan UPTPSA rendah.

Evaluasi Pelayanan Satu Pintu Kecamatan Depok

1. Potret Kinerja Pelayanan

Secara teoritis perubahan pola pelayanan perizinan yang semula menggunakan pola fungsional dirubah menjadi pola satu pintu akan meningkatkan kinerja pelayanan. Untuk mengetahui kebenarannya akan dianalisis data-data empiris yang ada dengan membandingkan dua pola pelayanan tersebut. Adapun aspek-aspek kinerja yang akan dikaji meliputi waktu atau kecepatan pelayanan, persepsi masyarakat terhadap manfaat perubahan pola pelayanan, dan persepsi masyarakat terhadap baik-buruknya pola pelayanan perizinan.

Dalam aspek tingkat kecepatan pelayanan, perbandingan sebelum penerapan pola satu pintu dan sesudah penerapan pola pelayanan satu pintu. Data yang ada menunjukkan bahwa dengan diberlakukannya pola pelayanan satu pintu, tingkat kecepatan pelayanan dapat ditingkatkan berkali-kali lipat. Hal ini dapat dicermati di dalam tabel 4 yang kami sajikan di halaman berikut.

Aspek lain yang dikaji untuk mengukur kinerja pelayanan perizinan adalah persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan perizinan dan persepsi masyarakat terhadap manfaat penerapan pola pelayanan satu pintu. Data tentang persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan, sebagaimana dapat dilihat di dalam tabel 5, menunjukkan bahwa sebagian besar responden (61%)

menyatakan bahwa kualitas pelayanan baik. Bahkan yang memiliki persepsi bahwa kualitas pelayanan lebih baik mencapai 38%. Sedangkan data tentang persepsi terhadap manfaat penerapan pola pelayanan satu pintu, sebagaimana dapat dilihat dalam tabel 6, menunjukkan bahwa 65% responden menyatakan sangat bermanfaat. Sementara responden

yang lainnya (35%) menyatakan bermanfaat, dan sama sekali tidak ada responden yang menyatakan bahwa penerapan pola pelayanan satu pintu kurang atau tidak bermanfaat. Hal ini menunjukkan bahwa penerapan pola pelayanan satu pintu telah dapat meningkatkan kinerja pelayanan perizinan.

Tabel 4
PERBANDINGAN WAKTU PELAYANAN PERIZINAN
SEBELUM DAN SESUDAH PELAKSANAAN SISTEM PELAYANAN UMUM SATU PINTU
DI KANTOR KECAMATAN DEPOK SLEMAN

No	Jenis Pelayanan	Waktu Pelayanan Sebelum Pelaksanaan Sistem Pelayanan Satu Pintu dengan menggunakan pola pelayanan fungsional	Waktu Pelayanan Sesudah Pelaksanaan Sistem Pelayanan Perizinan Satu Pintu
1	Pembuatan KTP	20 hari	1 hari
2	Pembuatan Kartu Keluarga	3 hari	10 menit
3	Pembuatan Keterangan Pindah Penduduk	1 hari	10 menit
4	Pembuatan Keterangan Masuk Penduduk	10 hari	10 menit
5	Pembuatan Duplikat Kelahiran	1 hari	10 menit
6	Pembuatan A kta Tanah	6 hari	1 hari
7	Legalisasi Surat -surat Kependudukan	15 menit	5 menit
8	Legalisasi SKKB	15 menit	5 menit
9	Legalisasi Izin Keramaian/Rapat/Camping	15 menit	5 menit
10	Legalisasi Wessel/Kredit Bank	20 menit	10 menit
11	Legalisasi Keringanan Bi aya/SPP	10 menit	5 menit
12	Legalisasi Lamaran Pekerjaan	20 menit	10 menit
13	Legalisasi Akta Catatan Sipil	15 menit	5 menit
14	Pembuatan Dispensasi Nikah	1 hari	10 menit
15	Legalisasi Tunjangan K - 4/Pensiun/Taspen	20 menit	10 menit
16	Legalisasi PAM/L istriki/Telepon	15 menit	5 menit
17	Legalisasi IMB/HO	2 hari	1 hari
18	Legalisasi Surat -surat Tanah	1 hari	15 menit
19	Legalisasi Surat -surat Keterangan Lainnya	10 menit	5 menit

Sumber: Data yang dikumpulkan Widodo untuk menyusun tesis MAP UGM

Tabel 5

**PERSEPSI MASYARAKAT TERHADAP KUALITAS PELAYANAN
SETELAH DILAKSANAKANNYA PELAYANAN UMUM SATU PINTU**

Responden	Kategori	Jumlah	Persentase (%)
Masyarakat	Sangat baik	38	38
	Baik	61	61
	Kurang baik	1	1
Total		100	100%

Sumber : Data yang dikumpulkan Widodo untuk menyusun tesis MAP UGM

Tabel 6

MANFAAT KEBIJAKAN SISTEM PELAYANAN UMUM SATU PINTU

Responden	Kategori	Jumlah	Persentase (%)
Masyarakat	Sangat bermanfaat	65	65
	Cukup bermanfaat	35	35
	Kurang bermanfaat	0	0
	Tidak bermanfaat	0	0
Total		100	100%

Sumber : Data yang dikumpulkan Widodo untuk menyusun tesis MAP UGM

2. Beberapa Hal Yang Perlu Digarisbawahi

Ada beberapa hal menarik yang perlu digarisbawahi di dalam evaluasi sistem pelayanan satu pintu Kecamatan Depok, yaitu:

- a. Penerapan pola pelayanan satu pintu telah berhasil meningkatkan kinerja pelayanan perizinan Kecamatan Depok. Hal ini tercermin dari meningkatnya waktu pelayanan, besarnya tingkat kepuasan masyarakat pengguna jasa, dan besarnya manfaat penerapan pola pelayanan tersebut menurut customers.
- b. Peningkatan kinerja ini terjadi karena penerapan pola pelayanan satu pintu yang pada hakekatnya adalah penyempurnaan prosedur pelayanan.
- c. Aspek-aspek prosedur yang dibenahi disini meliputi: kejelasan mekanisme pelayanan, minimalisasi persyaratan pelayanan, kejelasan kewenangan dengan

membuat bagan tugas dan distribusi kewenangan, transparansi biaya, kepastian jadwal dan durasi pelayanan, kejelasan hak dan kewajiban providers dan customers, serta kejelasan penanganan keluhan.

- d. Penyempurnaan prosedur memang telah berhasil meningkatkan kinerja pelayanan perizinan di Kecamatan Depok. Akan tetapi harus disadari bahwa pelayanan kecamatan hanyalah merupakan salah satu mata rantai dari rangkaian proses pelayanan perizinan. Sebelum ke kecamatan masyarakat masih harus ke RT, RW, dusun, dan kalurahan. Setelah menyelesaikan urusan perizinan di kecamatan masyarakat juga masih harus ke UPTPSA atau dinas pengolah di kabupaten.

REKOMENDASI

Berdasarkan analisis data dan kajian teori tersebut di atas dapat dirumuskan beberapa rekomendasi dalam kaitannya dengan peranan administrasi pemerintahan di bidang perizinan dalam rangka pengembangan kawasan perkotaan:

1. Pengertian

Beberapa pengertian yang terkait dengan prosedur administrasi pemerintahan dan perizinan kawasan perkotaan sebagai berikut:

- a. Administrasi pemerintahan dan perizinan kota adalah segala bentuk tindakan yang dilakukan oleh pemerintah kepada

masyarakat yang bersifat legalitas atau yang melegalkan kepemilikan, hak, keberadaan dan kegiatan individu atau organisasi.

- b. Prinsip dasar adalah hal paling penting yang harus diperhatikan oleh pemerintah pada saat mendisain atau mengevaluasi suatu pelayanan pemerintahan dan perizinan. Ini akan dapat memberikan pedoman tentang perlu atau tidaknya suatu jenis pelayanan pemerintahan dan perizinan diselenggarakan.
- c. Asas pelayanan adalah hal-hal penting yang harus diperhatikan oleh pemerintah pada saat mendisain atau mengevaluasi tatacara dan tataaliran pelayanan administrasi pemerintahan dan perizinan. Ini akan dapat memberikan pedoman tentang efektivitas, efisiensi dan akuntabilitas pelayanan.
- d. Tatacara pelayanan adalah merupakan ketentuan yang mengatur tentang penyelenggaraan pelayanan administrasi pemerintahan dan perizinan. Tatacara adalah merupakan terjemahan dari method, yang biasanya di-Indonesia-kan menjadi metoda atau tatalaksana.
- e. Tata aliran adalah merupakan penjelasan tentang urutan hal yang harus dilakukan oleh seseorang pada saat akan mengurus pelayanan administrasi pemerintahan dan perizinan tertentu. Ini adalah merupakan terjemahan dari prosedur, yang

biasanya di-Indonesia-kan menjadi prosedur.

2. Prinsip Dasar

Ada tiga prinsip dasar dalam penyelenggaraan pelayanan administrasi pemerintahan dan perizinan, yaitu

- a. Prinsip Dasar Penghapusan. Untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat, maka harus dilakukan penghapusan terhadap izin-izin yang sifatnya tidak prinsip dan memang tidak perlu. Izin-izin yang tidak sangat perlu dan cenderung membebani masyarakat sebaiknya dihapus, sehingga izin yang berlaku dan harus diurus oleh masyarakat adalah izin-izin yang memang sangat diperlukan.
- b. Prinsip Dasar Penggabungan. Apabila penghapusan izin belum dapat dilakukan, maka dapat dilakukan minimalisasi dan penggabungan izin. Izin-izin harus diupayakan seminimal mungkin, atau apabila memungkinkan beberapa izin dapat digabung menjadi satu. Dengan demikian akan dapat diciptakan izin yang bersifat komposit (satu izin untuk berbagai keperluan atau urusan).
- c. Prinsip Dasar Desentralisasi. Di dalam prinsip ini, harus diupayakan agar sejauh mungkin wewenang pemberian izin diberikan kepada instansi pemerintah yang paling bawah. Terkait dengan berlakunya PP Nomor 8 Tahun 2003, khususnya eselonisasi camat, maka sudah sepantasnya jika wewenang

pemberian izin diberikan kepada camat. artinya berikan kewenangan kepada kecamatan untuk memproses dan menyelesaikan semua pelayanan perizinan.

3. Asas Pelayanan

Beberapa asas dalam penyelenggaraan pelayanan administrasi pemerintahan dan perizinan yang harus diperhatikan adalah sebagai berikut:

- a. Empati dengan customers. Pegawai yang melayani urusan perizinan instansi penyelenggara jasa perizinan harus dapat berempati dengan masyarakat pengguna jasa pelayanan. Hal ini dapat dilakukan dengan mengharuskan semua pegawai dan unit kerja serta organisasi penyelenggara jasa pelayanan melakukan:
 1. mengidentifikasi momen kritis pelayanan yang menjadi tanggung jawab dan kewenangannya. Adapun beberapa contoh momen kritis pelayanan di instansi pemerintah adalah sebagai berikut:
 - Customer masuk ruang
 - Customer mencoba mencari informasi
 - Customer menunggu giliran dipanggil
 - Customer menggunakan kamar kecil
 - Customer membayar
 2. Setelah momen kritis pelayanan ini dapat diidentifikasi

dengan baik, maka selanjutnya harus dirumuskan lingkaran pelayanan bagi setiap urusan perizinan tertentu, dan juga lingkaran pelayanan organisasi penyelenggara jasa pelayanan tertentu. Contoh lingkaran pelayanan untuk kantor pemerintah dapat dilihat pada gambar 1

b. *Pembatasan prosedur.* Prosedur harus dirancang sependek mungkin, dengan demikian konsep *one stop shop* benar-benar diterapkan. Rekomendasi yang dapat diberikan tentang one stop shop ini adalah:

1. *Penerapan prinsip desentralisasi*, artinya berikan kewenangan kepada kecamatan untuk memproses dan menyelesaikan semua pelayanan perizinan. Sesuai dengan tujuan pembatasan prosedur, izin diproses dan diselesaikan di kecamatan dengan tanpa mensyaratkan adanya pengantar dari RT, RW, dusun dan kelurahan.
2. *Prinsip sentralisasi.* Apabila kecamatan masih belum dianggap mampu, rekomendasi yang dapat diberikan adalah penerapan prinsip sentralisasi. Dalam prinsip ini disarankan untuk memproses dan menyelesaikan semua pelayanan perizinan di dinas atau

Gambar 1
CONTOH LINGKARAN PELAYANAN DI KANTOR PEMERINTAH



instansi induk, akan tetapi dengan tanpa mensyaratkan pengantar dari instansi pemerintah yang lebih rendah (kecamatan, kelurahan dan seterusnya). Satu hal yang harus diperhatikan disini adalah bahwa prinsip ini hanya akan dapat diterapkan apabila instansi pemerintah memiliki data base yang baik.

- b. *Kejelasan tatacara pelayanan.* Tatacara pelayanan harus didisain sesederhana mungkin dan dikomunikasikan kepada masyarakat pengguna jasa pelayanan.
- c. *Minimalisasi persyaratan pelayanan.* Persyaratan dalam mengurus pelayanan harus dibatasi sesedikit mungkin dan sebanyak yang benar-benar diperlukan.
- d. *Kejelasan kewenangan.* Kewenangan pegawai yang melayani masyarakat pengguna jasa pelayanan harus dirumuskan sejelas mungkin dengan membuat bagan tugas dan distribusi kewenangan. Dengan demikian tidak akan terjadi duplikasi tugas atau kekosongan tugas.
- e. *Transparansi biaya.* Biaya pelayanan harus ditetapkan seminimal mungkin dan setransparan mungkin. Sebenarnya ada sebagaimana masyarakat pengguna jasa pelayanan perizinan yang tidak berkeberatan untuk membayar mahal, asalkan sah dan jelas manfaat yang diterimanya.

Dengan demikian sangat mungkin untuk dirancang kelas-kelas pelayanan untuk izin yang sama, seperti di kantor pos dimana masyarakat dapat memilih untuk mengirim surat dengan kelas pelayanan tercatat, kilat atau kilat khusus.

- f. *Kepastian jadwal dan durasi pelayanan.* Jadwal dan durasi pelayanan juga harus pasti, sehingga masyarakat memiliki gambaran yang jelas dan tidak resah.
- g. *Minimalisasi formulir.* Formulir-formulir harus dirancang secara efisien, sehingga akan dihasilkan formulir komposit (satu formulir yang dapat dipakai untuk berbagai keperluan). Disini jumlah lembaran formulir juga harus diminimalisasikan.
- h. *Maksimalisasi masa berlakunya izin.* Untuk menghindarkan terlalu seringnya masyarakat mengurus izin, maka masa berlakunya izin harus ditetapkan selama mungkin. Masa berlaku KTP misalnya bisa ditetapkan lima atau sepuluh tahun.
- i. *Kejelasan hak dan kewajiban providers dan customers.* Hak-hak dan kewajiban-kewajiban baik bagi providers maupun bagi customers harus dirumuskan secara jelas, dan dilengkapi dengan sanksi serta ketentuan gantirugi.
- j. *Efektivitas penanganan keluhan.* Pelayanan yang baik sedapat mungkin harus menghindarkan terjadinya keluhan. Akan tetapi

jika muncul keluhan, maka harus dirancang suatu mekanisme yang dapat memastikan bahwa keluhan tersebut akan ditangani secara efektif sehingga permasalahan yang ada dapat segera diselesaikan dengan baik.

4. Tatacara Pelayanan

Dalam kaitannya dengan tatacara pelayanan administrasi pemerintahan dan perizinan, dapat diadopsi ketentuan dalam Keputusan MENPAN Nomor 81/1993 yang menyatakan bahwa tatacara pelayanan setidak-tidaknya harus memuat secara jelas hal-hal sebagai berikut:

- a. Landasan hukum pelayanan
- b. Maksud dan tujuan pelayanan
- c. Alur proses/tatacara pelayanan
- d. Persyaratan yang harus dipenuhi, baik persyaratan teknis maupun persyaratan administratif
- e. Tatacara penilaian untuk membedakan kepastian kepada masyarakat atas persetujuan atau penolakannya.
- f. Rincian biaya jasa pelayanan umum dan tatacara pembayarannya.
- g. Waktu penyelesaian pelayanan umum.
- h. Uraian mengenai hak dan kewajiban pihak pemberi dan penerima pelayanan umum.
- i. Penunjukan pejabat penerima keluhan masyarakat.

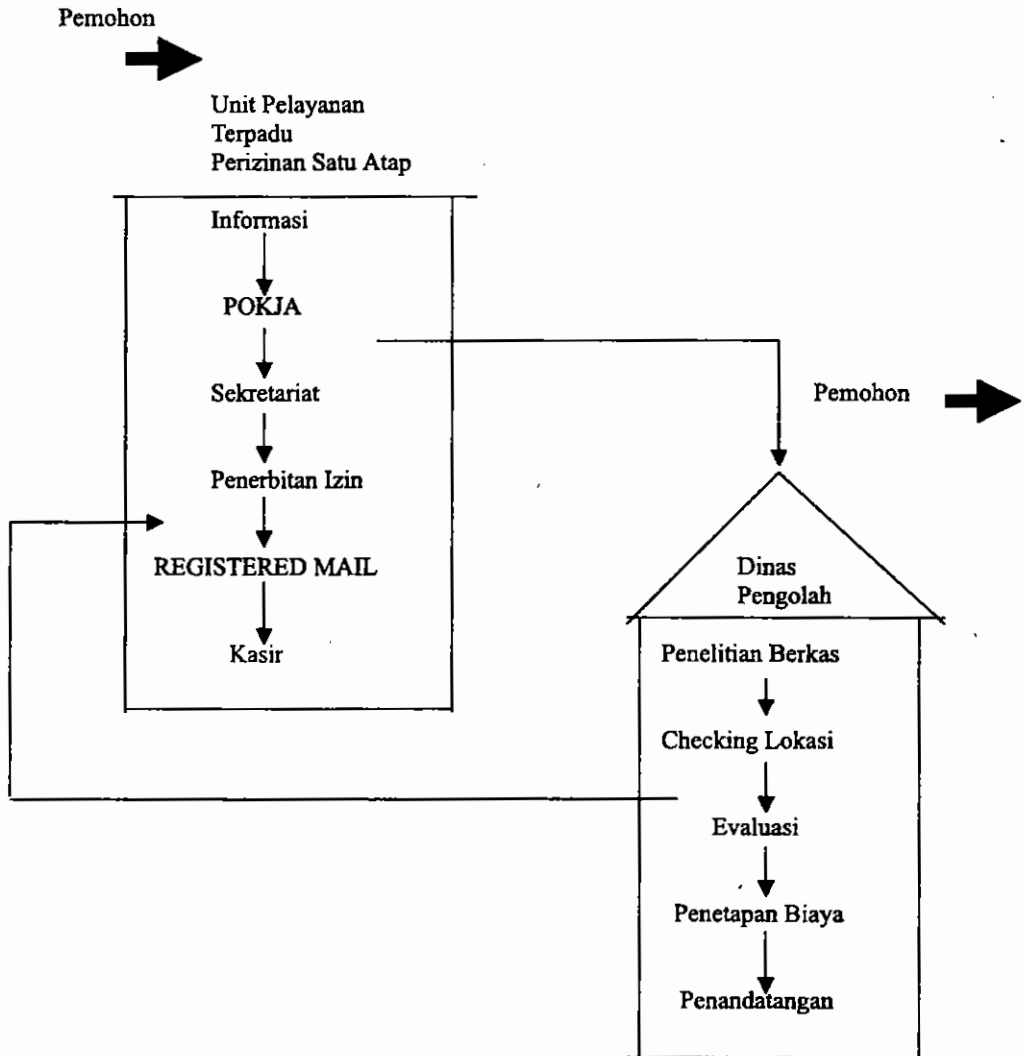
5. Tataaliran Pelayanan

Sebagaimana telah dijelaskan di atas, tataaliran adalah merupakan penjelasan tentang urutan hal yang harus dilakukan oleh seseorang pada saat akan mengurus pelayanan administrasi pemerintahan dan perizinan tertentu. Dalam kaitannya dengan penyusunan tataaliran pelayanan harus diperhatikan beberapa hal sebagai berikut:

- a. Tataaliran pelayanan dapat dirumuskan secara jelas dan komprehensif apabila telah dilakukan analisis terhadap jenis pelayanan administrasi pemerintahan dan perizinan tertentu dengan memperhatikan prinsip dasar pelayanan, asas pelayanan dan telah dirumuskan tatacara pelayanan
- b. Tataaliran dapat dirumuskan secara lebih mudah apabila telah dibuat lingkaran pelayanan.
- c. Tataaliran harus mencakup semua langkah atau tahapan yang harus diikuti oleh *customers*.
- d. Tataaliran akan lebih mudah dipahami oleh customer apabila dibuatkan ilustrasi baik dalam bentuk bagan alir, atau gambar.
- e. Contoh tataaliran pelayanan dapat dilihat dalam kotak di bawah ini.:

1. Pemohon mengajukan permohonan perizinan melalui kelompok kerja Unit Pelayanan Terpadu Perizinan Satu Atap sesuai dengan bidang perizinan masing-masing.
2. Kelompok kerja memeriksa kelengkapan persyaratan-persyaratan yang diajukan sebagaimana yang telah ditentukan dalam masing-masing jenis perizinan, dengan memberikan tanda bukti penerimaan permohonan perizinan.
3. Kelompok kerja melalui sekretariat Unit Pelayanan Terpadu Perizinan Satu Atap menyampaikan berkas permohonan perizinan kepada masing-masing instansi/unit kerja teknis.
4. Instansi/unit kerja memproses permohonan perizinan dengan melalui tahap: pemeriksaan berkas, ceking lokasi, evaluasi, penetapan biaya dan pengesahan surat perizinan oleh pejabat yang berwenang.
5. Berkas permohonan perizinan dikirim dengan surat pengantar dari Unit Pelayanan Terpadu Perizinan Satu Atap, dan setelah diterima oleh instansi/unit kerja teknis diberi tanda bukti penerimaan.
6. Instansi/unit kerja teknis menyampaikan surat perizinan kepada Unit Pelayanan Terpadu Perizinan Satu Atap
7. Sekretariat Unit Pelayanan Terpadu Perizinan Satu Atap memberikan nomor register surat perizinan sebagai tanda bukti keabsahannya
8. Sekretariat Unit Pelayanan Terpadu Perizinan Satu Atap menyampaikan surat perizinan kepada loket pengambilan dengan tanda bukti penerimaan. .
Loket pengambilan memberikan surat perizinan kepada pemohon setelah pemohon dapat menunjukkan tanda bukti pembayaran atas biaya perizinan

Tata aliran pelayanan ini dapat diilustrasikan dalam gambar 2 sebagaimana tersaji di halaman berikut:



DAFTAR PUSTAKA

- Albrecht, K. & L.J. Bradford. 1990. *The Service Advantage: How to Identify and Fulfill Customer Needs*. Dow Jones-Irwin, Illionis.
- Instruksi Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 6 Tahun 1999 tentang Perbaikan dan Peningkatan Pelayanan Umum Kepada Masyarakat di Pemerintah Propinsi Daerah Istimewa Yogyakarta.
- Jones, R. 1994. "The Citizen's Charter Program: an Evaluation Using Hirschman's Concept of 'Exit' and 'Voice', *Review of Policy Issues*, (1) Summer.
- Kantor Kecamatan Depok Sleman. 2000. *Selayang Pandang Pelayanan Umum Sistem Satu Pintu Pada Unit Kerja Kantor Camat Depok Kabupaten Sleman*, Sleman.
- 2002. *Data Monografi Kecamatan Depok Kabupaten Sleman*. Sleman.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 81 Tahun 1993 tentang Pedoman Tatalaksana Pelayanan Umum.
- Keputusan Bupati Sleman Nomor 18/Kep.KDH/2001 tentang Struktur Organisasi, Penjabaran Tugas Pokok dan Fungsi, serta Tata Kerja Kecamatan
- Lukito, Nanang Candra, 200?. *"Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Unit Pelayanan Terpadu Perijinan Satu Atap"*. Skripsi Jurusan Ilmu Pemerintahan, Fisipol, Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
- Ratminto, 1999. *Managing Public Service Delivery*. Thesis, Flinders University, South Australia.
- Widodo, Aryanto Wahyu, 2002. *"Evaluasi Kinerja Pelaksanaan Kebijakan Pelayanan Umum Satu Pintu Terhadap Peningkatan Mutu Pelayanan di Kantor Kecamatan Depok Sleman Propinsi DIY"*. Tesis MAPUGM.